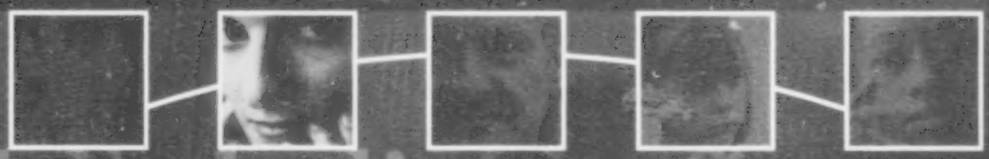


Au-delà de l'aide financière

Au-delà de l'aide financière

Sécurité du revenu

Plan d'action 2004-2005

Québec

105-05620/

Sécurité du revenu

Plan d'action 2004-2005

Québec

Rédaction
Bureau du sous-ministre adjoint – Sécurité du revenu

Édition et conception
Direction des communications
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Infographie
AlainShé

Ce plan d'action 2004-2005 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.messf.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mars 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-44069-2
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN : 1708-7961

© Gouvernement du Québec

Introduction 5

1. Présentation de la Sécurité du revenu 7
   1.1 Valeurs 9
   1.2 Clientèle 9
   1.3 Services 10

2. Enjeux, orientations et priorités d'action 13
   2.1 Enjeux et défis 15
   2.2 Orientations stratégiques 18
   2.3 Priorités d'action 19

3. Indicateurs et cibles de résultats 23

4. Objectifs particuliers pour 2004-2005 27

5. Ressources allouées 31

6. Facteurs de contingence 35

Annexes 39

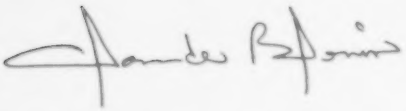
Le présent document expose les priorités d'action de la Sécurité du revenu au cours de l'exercice 2004-2005. Il énonce également les défis qu'elle aura à relever durant cette période, de même que les objectifs et les résultats qu'elle s'engage à atteindre.

L'année 2004-2005 représente une période charnière durant laquelle la Sécurité du revenu aura à négocier un virage stratégique, compte tenu du contexte gouvernemental et ministériel : songeons en particulier à l'opération de modernisation de l'État québécois et au Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le défi majeur qui se pose à l'agence dans ce contexte consiste à trouver la juste place qu'elle doit occuper et à faire en sorte que son rôle soit reconnu.

Au cours de l'ensemble du cheminement qui a mené à l'élaboration du plan d'action 2004-2005, une préoccupation constante a été entretenue quant aux impacts que pourraient avoir les décisions sur la clientèle de la Sécurité du revenu, sur ses partenaires, sur ses gestionnaires et sur son personnel.

Ce plan d'action s'intègre aux orientations stratégiques du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, auxquelles adhère la Sécurité du revenu. Il permet également d'actualiser la Convention de performance et d'imputabilité (CPI), qui définit les responsabilités et les obligations de la Sécurité du revenu, en énonçant les engagements pris à l'égard de celles-ci.

La réalisation de ce plan d'action sera rendue possible grâce à la contribution de chacune des directions locales, régionales et centrales qui constituent la Sécurité du revenu, incluant le Centre de communication avec la clientèle. Dans leur plan d'action respectif, celles-ci indiqueront de quelle manière elles entendent s'approprier les objectifs poursuivis par l'agence, de même que les cibles qu'elles se fixent pour y parvenir.



Claude Blouin
Sous-ministre adjoint et directeur général
de la Sécurité du revenu

1. Présentation de la Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est une agence gouvernementale rattachée au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). Conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, elle est responsable de l'administration du régime du soutien du revenu.

La mission de la Sécurité du revenu consiste à attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes.

Les services de la Sécurité du revenu sont offerts sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise d'un réseau étendu de 154 centres locaux d'emploi (CLE) gérés en partenariat avec Emploi-Québec. L'administration de ces services dans les 21 centres du territoire de l'ancienne ville de Montréal[1] fait l'objet d'une délégation à l'administration municipale. Un centre de communication avec la clientèle (CCC) permet en outre un accès direct, rapide et à distance, grâce à ses points de service situés à Gaspé et à Trois-Rivières.

Pour remplir sa mission, la Sécurité du revenu dispose en 2004-2005 de 2 935 équivalents temps complet (ETC), travaillant en forte majorité dans les CLE et au CCC, mais également dans les 17 directions régionales et les unités centrales, qui offrent un soutien aux opérations. Son budget d'administration s'élève à 164,6 millions de dollars.

En aidant les personnes à faible revenu et les prestataires de l'assistance-emploi, la Sécurité du revenu joue un rôle essentiel dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, laquelle représente une priorité pour le gouvernement québécois. Elle entend d'ailleurs contribuer, en 2004-2005, à l'actualisation du plan d'action associé à la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

1.1 Valeurs

Les valeurs suivantes guident la Sécurité du revenu et son personnel :

- Confiance dans le potentiel des clientèles;
- Justice et équité dans le traitement des clientèles;
- Respect des réalités individuelles, locales et régionales;
- Valorisation du partenariat comme mode d'action;
- Reconnaissance de la compétence du personnel en tant que fondement de l'offre de service.

1.2 Clientèle[2]

La Sécurité du revenu est au service des prestataires de l'assistance-emploi ainsi que des personnes et des familles à faible revenu.

1. Dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002 (c'est-à-dire avant que ses limites territoriales n'aient été étendues, dans le cadre des fusions municipales).

2. À l'exception de ceux concernant APPORT, les volumes de clientèle mentionnés dans cette section se rapportent à l'année financière 2003-2004.

1.2.1 Assistance-emploi

Au cours de l'année financière 2003-2004, la Sécurité du revenu a soutenu financièrement une moyenne mensuelle de 533 269[3] prestataires, soit 397 191 adultes et 136 078 enfants, répartis au sein de 353 485 ménages. Elle a également traité 139 179 nouvelles demandes d'assistance financière. L'aide de dernier recours accordée aux personnes privées de moyens de subsistance a totalisé 2,8 milliards de dollars. Il est à noter que le montant des prestations versées varie selon la composition du ménage et ses caractéristiques relatives aux contraintes à l'emploi. À cet égard, les adultes prestataires se répartissaient comme suit en mars 2004 :

- 42,5 % étaient des personnes sans contraintes à l'emploi;
- 25,7 % présentaient des contraintes temporaires à l'emploi;
- 31,8 % présentaient des contraintes sévères à l'emploi.

L'offre de service de la Sécurité du revenu est assujettie à la loi et aux règlements en matière d'aide financière, mais elle est adaptée aux caractéristiques de la clientèle sur le plan de l'aide à la personne.

1.2.2 Aide aux personnes à faible revenu

La Sécurité du revenu utilise trois mesures afin d'inciter les personnes à faible revenu à demeurer en emploi.

Tout d'abord, le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) permet de venir en aide aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge : 28 636[3] familles ont été inscrites à ce programme au cours de l'année civile 2003.

Ensuite, le carnet de réclamation (aussi appelé carte-médicaments) est accordé, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire de l'assistance-emploi. Il permet d'obtenir certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels que les examens de la vue et les soins dentaires. Une moyenne de 9 698[3] ménages à faible revenu ont eu droit à cette carte-médicaments.

Enfin, la mesure Action emploi a permis à 8 646 prestataires ayant intégré le marché du travail de recevoir un supplément de revenu au cours de l'année 2003-2004.

1.3 Services

Les services offerts par l'agence comportent deux volets, soit l'aide financière et l'aide à la personne. Sur le plan de l'aide financière, la Sécurité du revenu assure la mise en œuvre et l'administration de programmes d'aide de dernier recours et elle soutient les personnes et les familles à faible revenu afin de les inciter au travail et de prévenir leur recours à l'assistance-emploi. Sur le plan de l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre un soutien personnalisé aux prestataires dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. Ces deux volets font l'objet d'une intervention intégrée de la part des agentes et des agents.

3. Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du MESSF.

Aide financière	Aide à la personne
Assistance-emploi • Prestation de base. • Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi. • Prestation pour adulte hébergé. • Prestations spéciales. • Ajustements pour enfants à charge. • Carnet de réclamation.	• Accompagnement et référence à Emploi-Québec (dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi), en vue d'interventions favorisant l'intégration au marché du travail. • Accompagnement et référence aux organismes externes (institutionnels et communautaires) en vue d'interventions favorisant la réinsertion sociale. • Accompagnement et référence des jeunes vers un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou un organisme spécialisé dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Accompagnement des jeunes mères, avec priorité donnée aux chefs de famille monoparentale, dans une démarche de formation axée vers les métiers et professions en demande, dans le cadre de Ma place au soleil. • Initiatives locales et régionales, visant des groupes de personnes aux prises avec des problèmes communs et particuliers.
Autres • Prestation du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT). • Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse. • Supplément de revenu (Action emploi). • Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement. • Soutien des travailleuses et des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources.	

L'annexe 1 présente une description détaillée de ces services. Notons en outre que, en vertu du pouvoir discrétionnaire conféré au ministre par l'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, la Sécurité du revenu peut accorder une aide financière à un adulte ou à une famille si elle estime que sans cette aide l'adulte ou les membres de la famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité, ou de les conduire au dénuement total.

2. Enjeux, orientations et priorités d'action

2.1 Enjeux et défis

En tant qu'agence gouvernementale au sein du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, la Sécurité du revenu participe à la réalisation de la mission que s'est donnée celui-ci, à savoir :

> *Contribuer au développement social et à la prospérité économique du Québec en favorisant le plein épanouissement des personnes et des familles par :*
>
> - *la promotion de l'emploi et du développement de la main-d'œuvre et l'amélioration du fonctionnement du marché du travail;*
> - *le soutien aux familles et au développement des enfants;*
> - *le soutien financier des personnes et des familles démunies et la coordination de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*

Quant à la mission de la Sécurité du revenu proprement dite, elle consiste, rappelons-le, à :

> *Attribuer une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins ainsi qu'à contribuer, par un partenariat actif, à prévenir et à résoudre des situations problématiques, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser l'autonomie économique et sociale de ces personnes.*

Différents phénomènes de société conditionneront l'évolution du Québec au cours des prochaines années. Certains d'entre eux soulèvent des enjeux auxquels sera confrontée la Sécurité du revenu pour remplir sa mission et contribuer à celle du Ministère. Ces enjeux ont été abondamment documentés par la Direction générale des politiques dans le cadre des réflexions sur le positionnement stratégique du MESSF.

2.1.1 L'incidence persistante de la pauvreté

Le Québec connaît depuis la deuxième moitié des années 90 une période de prospérité économique exceptionnelle qui s'est traduite, sur le marché du travail, par une vague soutenue de création d'emplois et un recul du chômage. Le taux d'emploi des 15 à 64 ans s'est établi en 2003 à 69,9 %[4], ce qui représente un sommet historique.

Cette conjoncture favorable, alliée à la mise en œuvre de réformes sociales visant à maintenir l'incitation au travail et aux efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son partenaire naturel, Emploi-Québec, a permis à plusieurs prestataires de l'assistance-emploi d'intégrer ou de réintégrer le marché du travail. Le nombre d'adultes inscrits à l'aide de dernier recours a ainsi reculé de 29 % entre le sommet atteint en février 1996 et mars 2004. Quant à la proportion de la population québécoise âgée de moins de 65 ans qui dépend du régime public de sécurité du revenu, elle est passée de 12,7 % à 8,2 % durant cette même période.

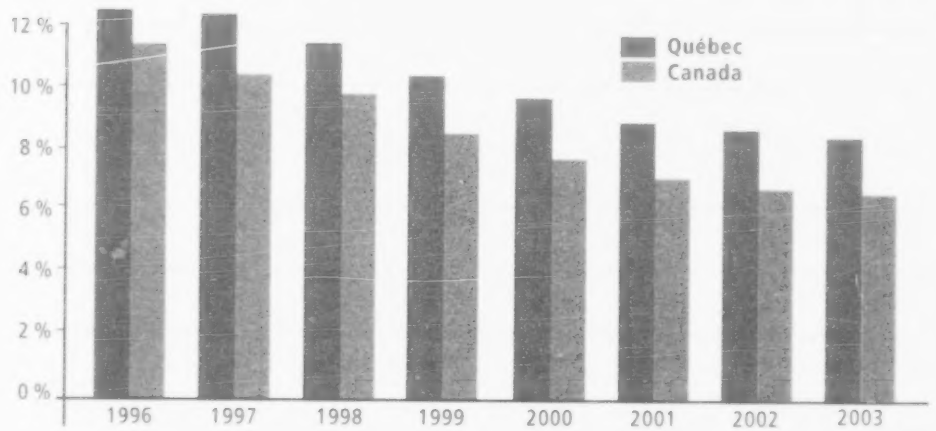
Bien que l'emploi et la croissance économique demeurent les outils privilégiés pour combattre la pauvreté, force est de constater que tous n'ont pas bénéficié du récent cycle de prospérité et que certains groupes accusent encore de sérieux retards sur le plan socioéconomique. À titre d'illustration, le Québec n'a connu qu'une légère diminution de l'incidence de la pauvreté. La proportion des ménages à faible revenu (selon la mesure de faible revenu après impôt) est ainsi passée de 14,7 % à 12,9 % entre 1996 et 2000.

La croissance économique a même contribué à accentuer les inégalités dans la distribution des revenus au Québec. Ainsi, entre 1996 et 2001, la part des revenus après impôts détenus par les ménages appartenant au quintile le plus défavorisé est restée relativement stable, passant de 5,6 % à 5,5 %, tandis que celle du quintile le plus favorisé s'est légèrement accrue, passant de 40,9 % à 42,7 %.

4. Le taux d'emploi mesure la proportion d'une population donnée qui occupe un emploi. En d'autres termes, sur 10 Québécois âgés de 15 à 64 ans, 7 avaient un emploi en 2003.
Source : *Enquête sur la population active, Statistique Canada.*

Enfin, malgré les changements évoqués précédemment, le taux de dépendance à l'assistance-emploi demeure au Québec plus élevé que celui correspondant à l'échelle canadienne : le taux de 8,4 % observé en 2003 pour la population québécoise de moins de 65 ans se compare à un taux de 6,3 % au Canada. De fait, seule la province de Terre-Neuve-et-Labrador affiche un taux d'assistance-emploi supérieur à celui du Québec. La Sécurité du revenu doit donc poursuivre ses efforts afin que la tendance à la résorption se poursuive.

Évolution du taux d'assistance-emploi de la population de moins de 65 ans au Québec et au Canada, de 1996 à 2003



Sources : Direction des politiques de sécurité du revenu du MESSF et ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada.

Les baisses successives dans le nombre de prestataires ayant surtout favorisé les personnes les plus aptes à intégrer le marché du travail à court terme, on constate un alourdissement relatif de la clientèle inscrite au Programme d'assistance-emploi. Non seulement la proportion des prestataires avec contraintes sévères à l'emploi a-t-elle augmenté, passant de 19,8 % en mars 1996 à 31,8 % en mars 2004, mais la durée des séjours à l'aide de dernier recours des prestataires sans contraintes à l'emploi s'est accrue. Ainsi, en mars 2004, 40 % des prestataires sans contraintes à l'emploi affichaient une durée cumulative à l'aide de dernier recours de plus de 10 ans, alors que cette proportion était de 25 % en mars 1996. La Sécurité du revenu doit s'ajuster à ces nouvelles réalités en faisant cheminer son offre de service et en poursuivant son partenariat avec les organismes institutionnels ou communautaires susceptibles d'améliorer le potentiel d'intégration sociale de ces clientèles éloignées du marché du travail.

La nouvelle conjoncture frappe en outre plus sévèrement certaines catégories de la population, par exemple les familles monoparentales, les personnes seules, les personnes handicapées et les nouveaux arrivants. Elle se manifeste également avec une acuité alarmante dans les régions.

2.1.2 Les changements démographiques

Le Québec subit, comme toutes les sociétés occidentales, des changements démographiques majeurs qui auront des répercussions dans plusieurs sphères d'activité, notamment l'équilibre du marché du travail et des finances publiques. L'ampleur de ces changements dépasse largement ce que l'on peut observer ailleurs en Occident. Ainsi, le Québec est, avec l'Italie, la nation où la natalité a chuté le plus brusquement.

Selon l'Institut de la statistique du Québec, la population québécoise commencera inévitablement à décliner dès 2031. Ce phénomène est d'ailleurs déjà amorcé dans certaines régions, soit la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, la Côte-Nord, l'Abitibi-Témiscamingue, le Saguenay–Lac-Saint-Jean et la Mauricie.

Il en résulte un vieillissement rapide et inéluctable de la population, dont l'ampleur des effets est difficilement appréciable. On sait cependant que celui-ci exercera une forte pression sur les dépenses de santé et de services sociaux, lesquelles sont en relation directe avec l'âge moyen de la clientèle. Ce vieillissement entraînera aussi une raréfaction de la main-d'œuvre québécoise, les départs massifs à la retraite ne pouvant être compensés par le faible volume des nouvelles cohortes qui feront leur entrée sur le marché du travail. De moins en moins de travailleuses et de travailleurs assureront donc le financement des services publics : alors que dans les années 60, il y avait huit personnes en âge de travailler pour chaque personne retraitée, on n'en dénombre que cinq actuellement et il n'y en aura plus que deux en 2030.

Toujours sur le plan de la démographie, on assiste à une diversification croissante des modes de formation des ménages. Le modèle traditionnel de la famille biparentale est remplacé par d'autres, plus diversifiés (familles monoparentales, familles biparentales recomposées, ou encore familles avec parents de même sexe), et le nombre de personnes vivant seules augmente. Ces réalités nouvelles ne sont pas sans conséquences sur la capacité des individus et des familles à assurer leur autonomie. Elles nécessitent également de revoir les mesures de soutien destinées à leur venir en aide.

2.1.3 Les exigences du marché du travail

L'embellie économique décrite précédemment a permis au Québec d'atteindre un sommet historique quant à son taux d'emploi. Paradoxalement, le chômage y demeure relativement élevé par rapport à ce qui serait considéré comme un niveau de plein emploi. Des problèmes d'appariement de l'offre et de la demande persistent sur le marché du travail : certaines entreprises éprouvent des difficultés de recrutement de main-d'œuvre alors que des chômeuses et des chômeurs sont incapables de se trouver un emploi. De vastes disparités régionales sont observables à ce chapitre.

Le vieillissement de la population viendra modifier radicalement la dynamique du marché du travail québécois. Traditionnellement marqué par le sous-emploi et des surplus de main-d'œuvre, ce dernier évoluera vers des situations de pénuries de travailleuses et de travailleurs. Emploi-Québec évalue à plus de 655 000 le nombre de postes qui seront à pourvoir d'ici 2007, tant en raison de la création de nouveaux emplois que des nombreux départs à la retraite. Il s'agit là à la fois d'une occasion et d'un défi de gestion pour la Sécurité du revenu, qui doit tout mettre en œuvre pour permettre aux prestataires de l'assistance-emploi de participer à cette prospérité économique, c'est-à-dire à la fois d'y contribuer et d'en bénéficier.

Pour répondre à ces besoins en main-d'œuvre, le Québec devra combler d'importants retards au chapitre de son capital humain. Rappelons qu'un adulte sur cinq (21,1 %) est faiblement alphabétisé, ou encore que 31,4 % de la population de 25 ans et plus n'a pas de diplôme d'études secondaires, comparativement à 21,5 % en Ontario et 15,8 % aux États-Unis. Ajoutons aussi que les employeurs québécois soutiennent moins la formation de leur personnel que partout ailleurs au Canada. Or, l'accroissement des qualifications et des compétences est le meilleur moyen d'améliorer son niveau de vie. Pour les prestataires de l'assistance-emploi, cela représente un enjeu de taille.

La mondialisation ajoute aux pressions existantes sur les entreprises québécoises pour qu'elles accroissent leur productivité et leur compétitivité. Pour y parvenir, celles-ci exigent davantage de souplesse et de flexibilité de leur personnel. Le phénomène émergent du travail atypique est ainsi appelé à s'amplifier : des emplois différents du modèle traditionnel que représente le poste permanent à temps plein se font de plus en plus nombreux, qu'il s'agisse des emplois à temps partiel, du travail autonome, du travail à domicile ou encore des emplois temporaires ou occasionnels. Cette précarisation du travail rend plus difficile l'accès à l'assurance-emploi et pourrait donc se traduire par des entrées et sorties plus fréquentes à l'aide de dernier recours.

2.1.4 La modernisation de l'État

Le gouvernement québécois a amorcé une vaste opération de modernisation destinée à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services. À l'instar de tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, la Sécurité du revenu participe activement à cette opération, par des réflexions menées tant à l'interne qu'à l'échelle du MESSF.

Des travaux avaient été entrepris afin de dégager une vision consensuelle du devenir de la Sécurité du revenu, en tenant compte notamment de son historique en tant qu'organisation, de ses forces et de ses faiblesses ainsi que du contexte socioéconomique, politique et budgétaire. Le plan de modernisation de l'État vient ajouter une dimension à cette réflexion, qu'il s'agit maintenant de poursuivre en l'insérant dans une démarche ministérielle et gouvernementale.

2.1.5 Les finances publiques

L'enveloppe budgétaire dont disposera la Sécurité du revenu pour remplir son mandat sera fortement conditionnée, au cours des prochaines années, par les pressions qui s'exercent sur l'équilibre des finances publiques québécoises. Cela obligera l'agence à accroître l'efficience de ses processus.

Le Québec est la province la plus endettée en proportion de son produit intérieur brut, de sorte qu'il doit allouer une part non négligeable de ses ressources à des paiements d'intérêts plutôt qu'à d'autres priorités. De plus, le contribuable québécois paie davantage de taxes et d'impôts que les autres Canadiens, ce qui n'est pas sans conséquences sur l'incitation au travail.

Le vieillissement évoqué précédemment viendra accentuer la fragilité des finances publiques; d'abord parce qu'il entraînera une baisse de la population active et, par conséquent, du nombre de celles et ceux qui assurent le financement des services publics; ensuite, parce qu'il s'accompagnera d'une plus forte demande pour les soins de santé et les services sociaux. Le gouvernement a d'ailleurs annoncé son intention d'accorder une priorité budgétaire au secteur de la santé.

2.2 Orientations stratégiques

La Sécurité du revenu s'est fixé, pour l'année financière 2004-2005, des priorités d'action qui lui permettront de relever les défis posés par les enjeux décrits dans les pages qui précèdent. Ces priorités se situent d'abord en continuité avec les orientations stratégiques du gouvernement du Québec, dévoilées par le premier ministre en mars 2004, dans un document intitulé *Briller parmi les meilleurs*. Sept orientations y sont énoncées et trois d'entre elles interpellent directement la Sécurité du revenu :

- réaliser le plein potentiel du Québec, dans une perspective de développement durable;
- soutenir l'épanouissement de la famille, favoriser la natalité et le développement social;
- revoir le rôle et les façons de faire de l'État.

Les priorités de l'agence s'inscrivent également dans les orientations que poursuit le MESSF dans son plan stratégique 2005-2008, à la réalisation duquel elle concourt[5] :

- favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail;
- contribuer à créer des conditions adaptées aux besoins des familles et des enfants et favorisant une participation marquée des aînés à la société;
- lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- moderniser l'offre de service du Ministère.

Le Ministère cherchera à concilier l'objectif de renforcer le filet de sécurité sociale et de faire évoluer le régime de soutien du revenu avec les impératifs économiques de pleine utilisation de la main-d'œuvre et d'accroissement de la productivité, ainsi qu'avec les attentes de la population quant à l'épanouissement des familles. Le virage proposé par le plan stratégique ministériel consiste à miser sur l'emploi comme outil privilégié pour combattre la pauvreté. Ce virage vise les prestataires sans contraintes à l'emploi.

Par ailleurs, parmi les priorités ministérielles au programme pour 2004-2005 figure en tête de liste la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dévoilé le 2 avril 2004. Du fait de sa mission, la Sécurité du revenu est directement sollicitée par certains volets de ce plan d'action.

2.3 Priorités d'action

Compte tenu des défis posés par l'incidence persistante de la pauvreté au Québec, le vieillissement de la population et les exigences d'un marché du travail soumis aux impératifs de la compétitivité et de la productivité, compte tenu également de la précarité des finances publiques et de la modernisation de l'administration publique québécoise, compte tenu enfin des orientations poursuivies par son ministère d'appartenance, la Sécurité du revenu déploiera ses efforts en 2004-2005 en fonction des quatre priorités suivantes :

- contribuer à l'intégration, à la réintégration et au maintien en emploi;
- préserver la qualité des services offerts à la clientèle;
- administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité;
- revoir les façons de faire de l'agence afin de les rendre plus efficientes et plus efficaces.

2.3.1 Contribuer à l'intégration, à la réintégration et au maintien en emploi

Il n'est pas inutile de rappeler que le premier article de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale édicte que les programmes et services relevant du régime québécois du soutien du revenu doivent d'abord viser « à favoriser l'autonomie économique et sociale des personnes et à les aider dans leurs démarches d'intégration, de réintégration et de maintien en emploi ». La conjoncture actuelle incite la Sécurité du revenu à mettre davantage l'accent sur cette finalité de ses interventions.

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, selon les prévisions d'Emploi-Québec, 655 000 emplois, nouveaux ou déjà existants, devront être pourvus d'ici à 2007, sans quoi la croissance économique du Québec risque d'être compromise. Le vieillissement de la population contribue à la raréfaction de la main-d'œuvre, de sorte qu'il est plus que jamais impérieux que toutes les personnes aptes au travail participent activement à la vie économique.

5. Il s'agit là de la version préliminaire de l'énoncé des orientations ministérielles. La version définitive n'est pas connue au moment de la rédaction de ce document. La Sécurité du revenu contribue activement aux réflexions ministérielles destinées à élaborer le plan stratégique 2005-2008.

La réinsertion professionnelle des prestataires de l'assistance-emploi ne présentant pas de contraintes à l'emploi est d'ailleurs une priorité gouvernementale. La Sécurité du revenu cherchera donc à intensifier les efforts qu'elle consacre déjà à accompagner les personnes exclues du marché du travail afin que celles-ci développent leur potentiel et qu'elles puissent intégrer un emploi.

Pour éviter que les prestataires d'assistance-emploi, particulièrement les nouveaux demandeurs et demandeuses, ne s'enlisent dans la spirale de la dépendance et de la pauvreté, il importait de changer la philosophie d'action du Ministère et, par conséquent, celle de ses deux principales agences, la Sécurité du revenu et Emploi-Québec.

Cette nouvelle philosophie, connue sous le vocable de « Place à l'emploi », a pour objectif de mobiliser l'ensemble des acteurs, tant ceux des deux agences que ceux des ressources externes qui leur apportent un soutien, afin d'offrir en étroite collaboration un continuum de services.

Ainsi, une personne qui fera une demande de prestations d'assistance-emploi se verra offrir des mesures visant son insertion sociale par l'une ou l'autre des agences, ou par une ressource externe, et ce, dans un délai de 24 heures suivant sa demande.

L'agence compte également poursuivre ses efforts afin de mettre en mouvement les prestataires âgés de moins de 25 ans aptes au travail, par l'intermédiaire du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, qu'ils doivent entreprendre s'ils sont sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge. Outre le parcours évoqué ci-dessus, ces mêmes jeunes se verront offrir une solution alternative à l'aide de dernier recours, dans le cadre de Solidarité jeunesse, qui fait appel à une action concertée de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et des organismes jeunesse.

La Sécurité du revenu ciblera également les jeunes mères. Elle poursuivra les efforts qu'elle consacre à Ma place au soleil : cette mesure à l'intention des jeunes mères, avec priorité accordée aux chefs de famille monoparentale, fait appel au partenariat des établissements d'enseignement, des centres de la petite enfance et d'Emploi-Québec afin de s'attaquer à l'ensemble des obstacles qui empêchent les jeunes mères prestataires de reprendre leurs études et, ultimement, d'intégrer le marché du travail de façon durable, ainsi que de briser le cycle de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté. D'importants travaux d'évaluation sont en cours concernant cette mesure : leurs résultats seront disponibles en 2004-2005. Dans la même perspective, la Sécurité du revenu continuera à soutenir financièrement, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, les adolescentes enceintes en situation de dénuement.

2.3.2 Préserver la qualité des services offerts à la clientèle

Tout au long du processus de modernisation de l'État, l'agence cherchera à maintenir la qualité du service rendu aux prestataires par un personnel à l'attitude proactive, désireux de s'employer à répondre aux problèmes que vit sa clientèle. Le maintien de cette qualité de service continuera à mobiliser les gestionnaires de l'agence en 2004-2005. La Sécurité du revenu entend, à cette fin, assurer le suivi des plaintes déposées par les prestataires et s'en servir comme outil de gestion de la qualité des services.

Dans le but d'améliorer sa performance organisationnelle, l'agence poursuivra la détermination des coûts de revient de ses activités et services, lesquels ont déjà été mesurés au cours des deux exercices précédents, et utilisera ceux-ci à des fins de gestion. Par ailleurs, des travaux seront réalisés en matière de gestion des risques, concernant notamment l'échange de renseignements ainsi que la production et l'émission de chèques.

2.3.3 Administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficacité

Parmi les acquis que la Sécurité du revenu devra préserver dans le contexte budgétaire auquel elle est confrontée, rappelons la rigueur avec laquelle elle gère les importants fonds publics dont l'administration lui est confiée. Pour l'année 2004-2005, son budget de transfert en matière d'aide financière est de l'ordre de 2,8 milliards de dollars. Étant donné l'ampleur de cette somme, l'agence devra s'assurer que chaque personne prestataire reçoit le

montant exact auquel elle a droit, par souci d'équité envers les personnes prestataires elles-mêmes, les travailleuses et travailleurs à faible revenu et l'ensemble des contribuables.

Au nombre des moyens privilégiés pour atteindre ce résultat, outre les actions qu'elle déploie quotidiennement en matière de conformité (dans le cadre d'enquêtes ou de la gestion des dossiers actifs), la Sécurité du revenu prévoit poursuivre l'utilisation de la trentaine d'ententes d'échange de renseignements qu'elle a déjà conclues avec différents partenaires. L'agence se propose de mettre à jour certaines de ces ententes et d'en conclure de nouvelles. De plus, la Sécurité du revenu continuera à réaliser les projets novateurs qu'elle finance à partir du Fonds d'initiatives en conformité afin d'améliorer l'efficience et l'efficacité des processus à ce chapitre.

Bien qu'on le tienne pour acquis, le fait que des centaines de milliers de versements parviennent ponctuellement chaque mois à des ménages pour qui un retard, si minime soit-il, aurait des conséquences fâcheuses, mérite d'être souligné. L'agence entend poursuivre son engagement dans la démarche ministérielle visant à ce que le processus d'émission de versements destinés aux prestataires fasse l'objet d'une certification ISO. Cette démarche constitue la première étape d'une série d'interventions visant à assurer la justesse des prestations ainsi que leur versement dans les délais prescrits. L'agence poursuivra en outre les réflexions qu'elle a amorcées en vue de bâtir un indicateur lui permettant de mesurer sa performance à ce chapitre.

2.3.4 Revoir les façons de faire de l'agence afin de les rendre plus efficientes et plus efficaces

L'année 2004-2005 sera l'occasion d'une remise en question en profondeur des façons de faire à la Sécurité du revenu. Deux phénomènes se conjuguent pour élever au rang de priorité cette remise en question : la modernisation de l'État québécois et la mise en application du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Comme tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise, la Sécurité du revenu est conviée à contribuer à la vaste opération de révision des structures et des programmes destinée à recentrer l'État sur ses missions essentielles et à mettre l'accent sur la qualité et l'efficacité des services. Elle devra mener à terme en 2004-2005 les travaux qu'elle a déjà entrepris afin de dégager une vision consensuelle de son devenir, en prenant en compte notamment son historique en tant qu'organisation, ses forces et ses faiblesses ainsi que le contexte socioéconomique, politique et budgétaire.

Les réflexions de la Sécurité du revenu porteront à la fois sur son offre de service, ses méthodes et sa structure organisationnelle : on cherchera à recentrer ceux-ci afin de répondre plus adéquatement aux attentes de la clientèle tout en tenant compte du contexte budgétaire. Des travaux amorcés en 2003-2004, portant sur l'architecture organisationnelle et opérationnelle du réseau de la Sécurité du revenu, se poursuivront : ils ont pour objectif ultime de proposer des allègements administratifs qui simplifieront les relations entre les prestataires d'assistance-emploi et la Sécurité du revenu tout en permettant à cette dernière de composer avec les réalités budgétaires.

La Sécurité du revenu participe aussi, dans le cadre de l'opération de modernisation de l'État, à différents chantiers dont les recommandations sont attendues en cours d'année. Trois de ces chantiers portent sur le Programme d'assistance-emploi : ils traitent respectivement de la simplification législative et réglementaire, de la gestion des prestataires avec contraintes sévères à l'emploi et de la gestion des prestations spéciales. Deux autres chantiers auxquels contribue l'agence portent sur des thématiques d'envergure ministérielle : l'un se penche sur la convergence du réseau de la Sécurité du revenu et de celui d'Emploi-Québec ainsi que sur la révision de la structure administrative du MESSF, l'autre sur les guichets de services gouvernementaux.

L'agence se propose de mettre à profit les nouvelles technologies afin de développer l'offre de service à distance, que ce soit en mode téléphonique ou électronique. Dans cette perspective, elle entend d'ailleurs réévaluer le rôle confié au CCC.

La mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale comportera des effets pour la Sécurité du revenu, certaines des mesures prévues nécessitant une contribution de cette dernière au cours de l'exercice 2004-2005. Mentionnons notamment l'introduction d'un barème plancher, à l'abri d'éventuelles sanctions administratives, qui nécessitera une profonde modification à l'approche utilisée par le personnel pour inciter les prestataires à entreprendre des démarches vers l'emploi. Quoiqu'il soit difficile d'en évaluer toutes les retombées, l'instauration éventuelle du programme Alternative jeunesse, qui offrira une solution de rechange aux jeunes de moins de 25 ans sans contraintes à l'emploi, viendra changer les modes d'intervention des CLE à l'égard de cette clientèle. De plus, le remplacement du programme APPORT par des crédits d'impôt remboursables (la Prime au travail et une partie du Soutien aux enfants) exigera des efforts afin d'informer la clientèle et, à terme, de redéployer les ressources qui étaient consacrées à cette activité.

La Sécurité du revenu poursuivra enfin les deux projets d'expérimentation en cours dans la MRC de La Haute-Gaspésie et celle de Témiscouata, afin de mobiliser le milieu pour un plan local concerté de lutte contre la pauvreté. Elle agit directement auprès de groupes ciblés dans le cadre de ces deux projets, en développant et expérimentant de nouvelles approches d'intervention. Ces approches font l'objet d'une démarche d'évaluation destinée à identifier les facteurs de succès et les conditions favorables à la concertation et à l'obtention de résultats dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

3. Indicateurs et cibles de résultats

Indicateurs		Cibles de résultats	
		2003-2004	2004-2005
Intégration à l'emploi	Nombre de références à Emploi-Québec	81 224 références	Procéder à 70 100 références d'ici au 31 mars 2005.
	Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse	Taux de 60 %	Maintenir un taux de désistement de 60 %.
	Nombre de nouvelles participantes à Ma place au soleil	864 nouvelles participantes	Enregistrer 746 nouvelles participantes à Ma place au soleil.
	Taux de persévérance des participantes à Ma place au soleil	Taux de 65 %	Enregistrer un taux de persévérance minimum de 65 %.
Maintien en emploi	Pourcentage de la clientèle admissible de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT	Taux d'enregistrement de 40 %	Enregistrer au programme APPORT un minimum de 40 % de la clientèle de l'assistance-emploi qui y est admissible.
	Nombre de familles participant au programme APPORT	29 825 ménages actifs	Maintenir à 28 600 le nombre de ménages actifs au programme APPORT en 2004.
Qualité des services	Délai moyen de traitement à l'attribution initiale	Délai de 10 jours ou moins	Traiter dans un délai moyen de 10 jours ouvrables les nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale.
	Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle	Délai de 12 jours ou moins	Traiter dans un délai moyen de 12 jours civils les demandes adressées à la DCEMS.
	Délai moyen d'attente des appels acheminés au CCC par la clientèle des CLE servis	Réponse dans un délai moyen de 90 secondes, sans excéder 3 minutes.	Répondre aux appels dans un délai moyen de 90 secondes, sans excéder 3 minutes.
	Ratio de plaintes avec recommandation de modifications	Ratio de 1,5 plainte par 1 000 dossiers	Maintenir le ratio à un niveau ne dépassant pas 1,5 plainte avec recommandation de modifications par 1 000 dossiers.
	Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	Pourcentage de 25 %	Maintenir en deçà de 25 % le pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision.
Rigueur et équité de l'assistance financière	Valeur totale des économies réalisées à la suite d'interventions auprès de la clientèle en matière d'aide à la personne et de conformité	s. o.	Réaliser des économies de 248 M$ par rapport aux prévisions de dépenses totales.
	Montant total des réclamations	s. o.	Établir des réclamations brutes en aide gratuite et conditionnelle au montant de 132 M$

L'annexe 2 présente une définition des indicateurs de résultats.

4. Objectifs particuliers pour 2004-2005

En plus des engagements relatifs aux indicateurs de résultats présentés à la section précédente, la Sécurité du revenu entend poursuivre des objectifs particuliers au cours de l'année financière 2004-2005. Contrairement aux indicateurs de résultats, ces objectifs n'ont pas un caractère récurrent.

Objectifs particuliers	Résultats attendus
Objectif 1 Contribuer aux objectifs ministériels visant à valoriser le travail et à mettre en mouvement les prestataires aptes au travail et amener les personnes à s'engager dans des démarches favorisant l'autonomie.	Revoir l'organisation du travail afin d'être en mesure de référer en moins de 24 heures à Emploi-Québec les nouveaux demandeurs et demandeuses se présentant sur place, qui répondent aux critères de Place à l'emploi. Gérer de façon optimale les budgets consacrés à Solidarité jeunesse, de façon à atteindre la cible ministérielle de 5 500 participantes et participants. Référer vers les organismes externes (institutionnels ou communautaires) les prestataires aux prises avec des difficultés évidentes faisant obstacle à leur employabilité.
Objectif 2 Améliorer la performance organisationnelle de l'agence et assurer la qualité des services à la population.	Poursuivre la démarche d'amélioration de la performance, notamment en améliorant la détermination des coûts de revient des services et activités de l'agence et en réalisant des travaux en matière de gestion des risques. Intégrer le suivi des plaintes formulées par la clientèle comme outil de gestion pour améliorer la qualité des services.
Objectif 3 Maintenir les efforts visant à assurer l'équité et la conformité dans le traitement des dossiers et accroître les mesures pour contrer la fraude.	Poursuivre les travaux en vue de conclure de nouvelles ententes d'échange de renseignements avec le ministère du Revenu et avec le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir. Poursuivre les travaux en vue de mettre à jour les ententes d'échange de renseignements en vigueur avec le ministère de la Sécurité publique et le ministère de l'Éducation.
Objectif 4 Maintenir les efforts visant à assurer la justesse des prestations ainsi que leur versement dans les délais prescrits.	Collaborer étroitement aux travaux ministériels en vue de l'implantation de la norme ISO pour le versement des prestations.
Objectif 5 Faire évoluer l'offre de service de la Sécurité du revenu en fonction des orientations gouvernementales et ministérielles.	Contribuer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Poursuivre l'expérimentation de nouvelles approches permettant de réduire les effets de la pauvreté dans les MRC de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata. Développer l'offre de service à distance et dans cette perspective, réévaluer le rôle confié au CCC.
Objectif 6 Contribuer à la réflexion sur la modernisation de l'État québécois et du Ministère, et mettre en œuvre les décisions en découlant.	Recentrer les interventions de la Sécurité du revenu sur les actions essentielles qui répondent aux besoins de la clientèle, en tenant compte des orientations gouvernementales et du contexte budgétaire. Actualiser les décisions prises, le cas échéant, relativement à la convergence des réseaux et la mise en place des guichets de services gouvernementaux.

5. Ressources allouées

Les ressources[6] dont dispose la Sécurité du revenu pour atteindre les résultats prévus au plan d'action 2004-2005 se répartissent ainsi :

Effectifs distribués (ETC)	2 794,0	(régions, y compris la Ville de Montréal, et CCC)
	141,5	(unités centrales)
	2 935,5[7]	
Budget de transfert (en milliers de dollars)		
Assistance-emploi	2 666 895,0[8]	
Action emploi	14 300,0	
APPORT	28 900,0	
Gestion du dénuement	22 400,0	
Solidarité jeunesse	28 600,0	
Ententes régionales de partenariat	1 000,0	
	2 762 095,0	
Budget d'administration (en milliers de dollars)		
Budgets de rémunération	102 226,8	(régions et CCC)
	8 906,4	(unités centrales)
	4 468,0[9]	(affectation avant distribution)
	115 601,2	
Budgets de fonctionnement	6 151,2	(régions et CCC)
	1 655,4	(unités centrales)
	438,4[9]	(affectation avant distribution)
	8 245,0	
Entente avec la Ville de Montréal	40 802,9	
	164 649,1	

6. L'information rapportée dans cette section vient de la Direction du budget et des opérations financières du MESSF.
7. Ce nombre inclut les effectifs régulier et occasionnel. S'y ajoutent 120 ETC suppléants et quelque 40 ressources aux fins du Fonds d'initiatives en conformité (FIC).
8. De ce montant, 4,1 millions de dollars sont attribués au soutien des travailleuses et des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources, 2,1 millions aux préparations lactées, 1,4 million à la mesure de soutien financier à l'intention des mineures enceintes, 1,4 million aux rapports médicaux et 0,1 million au Programme de soutien aux participants aux régimes de retraite de Mine Jeffrey.
9. Budgets liés au FIC et à diverses sommes destinées aux régions.

6. Facteurs de contingence

Certains facteurs peuvent influer sur le degré d'atteinte des cibles de résultats définies à la section 3. Selon l'importance ou l'évolution de ces facteurs et l'écart entre les résultats et les prévisions initiales, celles-ci pourraient faire l'objet d'une révision en cours d'exercice. Les principaux facteurs de contingence sont :

- l'évolution de la conjoncture économique et du marché du travail;
- le dynamisme du milieu et le contexte social, y compris le degré de mobilisation des partenaires à l'égard de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- la disponibilité des organismes du milieu pour accueillir et accompagner les prestataires;
- le déroulement des négociations dans la fonction publique québécoise;
- la modernisation de l'État québécois;
- la convergence des réseaux Sécurité du revenu et Emploi-Québec, notamment en matière d'accueil, d'évaluation et de référence;
- l'évolution du cadre budgétaire gouvernemental et ses effets éventuels sur les ressources allouées à la Sécurité du revenu.

Annexes

Annexe 1 Définition des services

A1.1 Aide financière

A1.1.1 Programme d'assistance-emploi

Prestation de base

Montant versé à un adulte seul ou à un couple afin de combler certains besoins reconnus par règlement dans le cadre du Programme d'assistance-emploi. Le montant ne tient compte que des besoins de l'adulte ou des adultes compris dans le ménage, puisque les besoins des enfants mineurs à charge sont généralement couverts par l'allocation familiale de la Régie des rentes du Québec et par la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) du gouvernement fédéral.

Allocations supplémentaires pour contraintes à l'emploi

Il existe trois types d'allocations pour contraintes à l'emploi, qui s'ajoutent à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi.

- Une allocation pour contraintes temporaires est accordée lorsque la personne remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :
  - Son état physique ou mental l'empêche, pour une période d'au moins un mois, de réaliser une activité liée à une démarche d'intégration à l'emploi.
  - Elle est enceinte d'au moins 20 semaines.
  - Elle garde un enfant à charge âgé de moins de cinq ans.
  - Elle garde un enfant à charge âgé de cinq ans et plus qui ne fréquente pas l'école en raison d'un handicap ou parce qu'il n'y a pas de place disponible dans une maternelle à plein temps.
  - Elle est âgée de 55 ans ou plus.
  - Elle est hébergée dans une maison pour victimes de violence conjugale.
  - Elle procure des soins constants à une personne dont l'autonomie est réduite.
  - Elle est responsable d'une résidence ou d'une famille d'accueil reconnue en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
  - Elle est responsable d'un foyer d'accueil lié par contrat avec le ministère de la Sécurité publique.
  - Elle est placée en résidence d'accueil.
  - Elle est prise en charge par une ressource intermédiaire.
- Une allocation pour contraintes sévères est accordée à la personne qui démontre que son état physique ou mental est affecté de façon significative, pour une durée permanente ou indéfinie, et que cela l'empêche de subvenir à ses besoins ou à ceux de sa famille.
- L'allocation mixte est accordée lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes à l'emploi. Par exemple, l'un des adultes montre des contraintes temporaires alors que l'autre présente des contraintes sévères.

Prestation pour adulte hébergé

Montant de base applicable à l'adulte hébergé (ou à une personne mineure hébergée avec son enfant) dans un établissement reconnu, de même qu'à une personne ex-détenue logée, en vue de sa réinsertion sociale, dans un établissement reconnu.

Prestations spéciales

Montant remboursé à une personne prestataire ou à un fournisseur pour payer les frais occasionnés par un besoin particulier dont les coûts ne sont considérés ni dans la prestation de base, ni dans les allocations pour contraintes à l'emploi, ni dans les ajustements.

Les prestations spéciales couvrent les frais suivants : médicaments, frais de transport et de séjour pour recevoir des soins médicaux, soins dentaires, prothèses dentaires, examens de la vue, lunettes et lentilles cornéennes, préparations lactées, montants supplémentaires pour couvrir d'autres frais entraînés par des soins particuliers que nécessite l'état de santé; orthèses, prothèses, équipement et accessoires pour la santé et la sécurité; certains frais scolaires pour les enfants à charge; autres frais occasionnés par des situations difficiles comme un décès, un incendie, un sinistre, un déménagement causé par la séparation des conjoints, etc.

Ajustements pour enfants à charge

Montant accordé à une famille prestataire avec enfants mineurs à charge qui ne reçoit pas le maximum de l'allocation familiale de la Régie des rentes du Québec et du Supplément de la prestation nationale pour enfants du gouvernement fédéral, afin de combler la différence.

Une aide financière additionnelle est versée aux familles prestataires avec enfants majeurs à charge afin d'assurer que les besoins essentiels de ces enfants, s'ils sont aux études, seront comblés.

Carnet de réclamation (ou carte-médicaments)

Document permettant d'obtenir certains médicaments prescrits par un médecin et de bénéficier de services tels que les examens de la vue et les soins dentaires.

Le carnet est accordé aux personnes prestataires de l'assistance-emploi. Il peut également être délivré, à certaines conditions, à un adulte ou à une famille qui n'est plus prestataire.

A1.1.2 Autres mesures

Prestation APPORT

Montant versé dans le cadre du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), aux familles à faible revenu qui ont au moins un enfant à charge et dont au moins un des parents occupe un emploi.

Soutien du revenu dans le cadre de Solidarité jeunesse

Montant attribué par la Sécurité du revenu et remis par l'organisme jeunesse, pendant la phase intensive de la démarche, à la personne participant à Solidarité jeunesse. Cette aide financière est composée du total des montants suivants :

- une allocation correspondant à la prestation que la personne aurait reçue si elle avait été admise à l'assistance-emploi;
- un montant pouvant atteindre 30 $ pour chaque semaine de participation;
- un montant servant à couvrir en tout ou en partie les frais de garde et de transport directement liés à la participation à Solidarité jeunesse.

Supplément de revenu (Action emploi)

Cette mesure vise à inciter les personnes à accroître leurs efforts en vue d'intégrer le marché du travail.

Elle s'adresse aux prestataires ayant une présence à l'assistance-emploi de 36 mois et qui ont intégré le marché du travail entre le 1er avril 2001 et le 30 novembre 2002. Les prestataires admissibles reçoivent un supplément à leur revenu de travail pendant une période de 36 mois. Le montant de ce supplément, versé mensuellement, décroît d'une année à l'autre de manière à tenir compte de l'augmentation du revenu de travail et à éviter une baisse du revenu à la fin de la période d'admissibilité.

Soutien financier aux mineures enceintes en situation de dénuement

La mesure vise à offrir une aide financière fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître, à apporter une aide globale où l'assistance financière accompagne d'autres formes de soutien et d'encadrement et à accorder une aide financière temporaire de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance.

Soutien des travailleuses et des travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources

Aide financière accordée à la personne licenciée et à sa famille, s'il y a lieu, afin de lui éviter d'avoir à quitter sa région pour chercher un nouvel emploi, de devoir puiser dans ses épargnes ou de liquider une partie de ses biens.

A1.2 Aide à la personne

Accompagnement et références à Emploi-Québec

Après définition des difficultés propres à une personne prestataire ainsi que de ses besoins, référence à Emploi-Québec dans le cadre de Place à l'emploi et du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi.

- L'opération Place à l'emploi s'adresse en premier lieu aux nouveaux demandeurs et demandeuses d'assistance-emploi. Si la personne est apte à intégrer le marché du travail à court terme, elle est dirigée vers Emploi-Québec ou vers une ressource externe, qui l'aide à repérer soit les emplois disponibles qu'elle serait en mesure d'occuper immédiatement, soit les programmes qui lui permettront de développer son employabilité. L'opération s'adresse aussi aux personnes déjà présentes à l'aide de dernier recours, la priorité étant accordée aux prestataires ayant moins de deux ans de présence cumulative à l'assistance-emploi au cours des 36 derniers mois.
- L'obligation de parcours vise à inciter les jeunes à acquérir, par un processus dynamique d'accompagnement, des compétences et une expérience qui les conduiront à une intégration réussie au marché du travail. En vertu des dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale qui visent le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, les prestataires de moins de 25 ans, sans contraintes à l'emploi et sans enfants à charge ont l'obligation d'entreprendre un parcours.

Accompagnement et références dans le cadre de Solidarité jeunesse

Référence à un carrefour jeunesse-emploi (CJE) ou à un organisme spécialisé auprès des jeunes dans le cadre de Solidarité jeunesse. Cette stratégie offre à tous les jeunes de moins de 25 ans qui font une demande à l'assistance-emploi et qui y sont admissibles, la possibilité de prendre part à des activités de formation, de retourner aux études ou d'occuper un emploi grâce au soutien des CLE et des organismes vers lesquels ils sont dirigés.

Accompagnement et références aux organismes externes (institutionnels et communautaires)

Dans le volet de sa mission qui concerne l'aide à la personne, la Sécurité du revenu offre aux personnes prestataires aux prises avec de graves problèmes qui peuvent nuire à leur insertion sociale et professionnelle la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à résoudre leurs difficultés.

Accompagnement dans le cadre de Ma place au soleil

Ma place au soleil s'adresse aux jeunes mères, avec priorité accordée aux chefs de famille monoparentale. Il s'agit d'une démarche d'accompagnement axée sur la formation diplômée dans des métiers ou des professions en demande, en vue d'une intégration durable au marché du travail et de la réduction de l'incidence de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté.

Initiatives locales et régionales

Découlant des ententes spécifiques de développement régional ou d'autres ententes de partenariat, ces initiatives sont destinées à des groupes de prestataires aux prises avec des problèmes communs qui nuisent à leur insertion sociale ou à leur intégration à l'emploi. Ces initiatives sont prises sur une base locale ou régionale et elles sont adaptées.

Annexe 2 : Définition des indicateurs de résultats

A2.1 Intégration à l'emploi

- **Nombre de références à Emploi-Québec**

  Nombre de références de prestataires vers Emploi-Québec en suivi de gestion des dossiers actifs ou au moment d'une demande d'aide financière adressée à l'assistance-emploi, dans le cadre de l'opération Place à l'emploi et de l'obligation de parcours.

- **Taux de désistement en faveur de Solidarité jeunesse**

  Pourcentage des jeunes demandeuses et demandeurs admissibles à l'aide de dernier recours, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, qui se sont désistés de l'assistance-emploi en faveur de Solidarité jeunesse.

- **Nombre de nouvelles participantes à Ma place au soleil**

  Nombre de jeunes mères ayant entrepris une participation à Ma place au soleil au cours de l'année financière.

- **Taux de persévérance des participantes à Ma place au soleil**

  Pourcentage des participantes à Ma place au soleil qui poursuivent leur démarche scolaire ou professionnelle au terme de l'année financière ou qui ont quitté l'assistance-emploi ou encore obtenu un diplôme durant l'exercice.

A2.2 Maintien en emploi

- **Pourcentage de la clientèle admissible de l'assistance-emploi enregistrée au programme APPORT**

  Proportion des ménages admissibles qui sont enregistrés au programme APPORT.

  Les ménages admissibles sont les ménages actifs à l'assistance-emploi qui ont des enfants à charge et dont les revenus de travail mensuels sont supérieurs à 125 $ de même que les ménages avec enfants à charge dont le dossier a été annulé au cours des six derniers mois et dont le montant de la prestation de base est inférieur à celui des revenus de travail nets mensuels le mois de l'annulation.

- **Nombre de familles participant au programme APPORT**

  Nombre de familles composées d'au moins un enfant à charge dont le statut du dossier est « paiement d'acompte » ou « suspendu » au mois de décembre. Un dossier en « paiement d'acompte » signifie que le ménage a reçu une aide financière en décembre. Un ménage a un dossier « suspendu » s'il ne reçoit pas d'aide financière pour ce mois, mais qu'il est susceptible d'en recevoir une au cours de l'année de la part du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, ou de la part du ministère du Revenu du Québec au moment de la conciliation annuelle. Les dossiers acceptés en fin d'année ainsi que les dossiers des familles dont la prestation annuelle est estimée à 500 $ et moins ont un statut « suspendu ». Ces familles ne reçoivent aucun acompte mensuel de la part du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille aussi longtemps que leur dossier possède ce statut.

A2.3 Qualité des services

- **Délai moyen de traitement à l'attribution initiale**

  Délai moyen, calculé en jours ouvrables, entre la date de dépôt de la demande et la date de la décision par l'agente ou l'agent d'aide.

- **Délai moyen de traitement des demandes d'évaluation médicale et socioprofessionnelle**

  Délai moyen, calculé en jours civils, entre la date de réception de la demande à la Direction de la conformité et de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle et la date de transmission de la recommandation au centre local d'emploi.

- **Délai moyen d'attente des appels acheminés au CCC par la clientèle des CLE servis**

  Durée moyenne, calculée en secondes, entre le moment où la personne obtient une ligne au Centre de communication avec la clientèle et le moment où son appel est pris en charge par une agente ou un agent.

  Ce délai ne tient pas compte des abandons et des appels rejetés.

- **Ratio de plaintes avec recommandation de modifications**

  Nombre de plaintes par 1 000 ménages actifs pour lesquelles le Bureau des renseignements et plaintes recommande, au cours de l'année financière, qu'une modification soit apportée afin d'y donner suite.

  Ces plaintes peuvent être relatives au service à la clientèle, à l'aide financière ou à un autre facteur relevant de la Sécurité du revenu.

- **Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision**

  Proportion des demandes de révision ayant donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux.

  Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.

A2.4 Rigueur et équité de l'assistance financière

- **Valeur totale des économies réalisées à la suite d'interventions auprès de la clientèle en matière d'aide à la personne et de conformité**

  Valeur financière des économies associées aux sorties de l'assistance-emploi attribuables aux interventions de la Sécurité du revenu, aux réclamations brutes et à la variation du taux d'acceptation des nouvelles demandes d'assistance financière.

  Cet indicateur n'inclut pas toutes les interventions susceptibles d'engendrer des économies de dépenses. C'est le cas, entre autres, des revenus de travail et des réductions d'aide.

- **Montant des réclamations**

  Montant des réclamations brutes en aide gratuite et en aide conditionnelle établies dans le cadre des opérations régulières des CLE.

  Sont exclues de ce montant les réclamations associées aux allocations familiales et aux adultes hébergés, ainsi que celles produites par le Centre des garants défaillants et Service aux parrainés.

Emploi,
Solidarité sociale
et Famille
Québec